

平成 30 年度 上 半期 指定管理者管理運営状況シート

1. 施設の概要

施設名	障害者生活支援センター	所管課	障がい福祉課
所在地	岐阜市都通二丁目2番地		
指定管理者名	岐阜市身体障害者福祉協会 ※平成30年7月1日～一般財団法人岐阜市身体障害者福祉協会		
指定期間	平成29年4月1日から平成34年3月31日		
選定方法	<input type="checkbox"/> 公募 <input checked="" type="checkbox"/> 非公募		
料金制	<input type="checkbox"/> 使用料 <input type="checkbox"/> 利用料金 <input checked="" type="checkbox"/> 料金徴収なし		
指定管理委託料(年額)	13,743,000/年		
施設の設置目的	在宅の障がい者に対し、在宅福祉サービスの利用援助、介護相談、情報の提供等を総合的に行うことにより、障がい者やその家族の地域における生活を支援し、在宅の障がい者の自立と社会参加の促進を図る。		
施設概要	◇構造:鉄筋コンクリート造8階建のうち1階の一部 ◇延床面積:99.39㎡ ◇施設内容:事務室、相談室1・2		

2. 利用状況

		H30上半期	H29 下半期	H29 上半期	H28 下半期	H28 上半期
利用者数(単位:人)		1,174	1,161	1,101	848	898
各室稼働状況(人)	事務室(電話、メール、FAX)	156	145	169	235	336
	相談室1(来所)	66	67	70	92	119
	相談室1(関係機関、その他)	728	670	645	220	99
	相談室1(総合支援コーディネーター事業)	39	45	33	109	184
	相談室2他(企画事業利用等)	170	203	167	178	144
	その他(訪問、同行、個別支援会議)	15	31	17	14	16

3. 業務の履行確認

区分	確認事項	履行状況
利用者サービス	①開館日・開館時間の遵守 ②適切な人員配置 ③広報の方策 ④苦情への対応	①開館日・開館時間の遵守 事業計画のとおり実施している。 ②適切な人員配置 常勤職員2名、非常勤職員3名、臨時嘱託職員1名配置。 そのうち相談支援専門員を2名配置している。 ③広報の方策 ホームページに、センターの概要、各種講座の活動報告、福祉機器等の紹介、機関紙「たびだち」、「岐阜市障がい者就労支援事業所」・「岐阜市障害児通所支援事業所」の一覧、障がい福祉関係団体等のイベントの情報を掲載した。 また、「生活便利グッズ工作教室」など企画事業などを紹介した「たびだち 57号」(7月15日号)を3,700部作成して、岐阜市の特別支援学校、小学校、中学校をはじめ関係福祉団体、福祉施設等に配布し広報に努めた。 ④意見・苦情への対応 ホームページの「お問い合わせフォーム」並びに随時実施する来所者のアンケートまたは企画事業の開催に伴って実施する参加者のアンケートにより、意見・苦情を把握して対応している。特に、苦情の申出はなかった。
自主事業・提案事業	-	-
施設管理	①日常・定期清掃業務 ②所有自動車の保守点検 ③備品管理	①日常・定期清掃業務 岐阜市社会福祉協議会が岐阜市民福祉活動センターの施設管理しており、毎週火・金曜日に清掃、4ヶ月ごとに床ワックスがけ・清掃を行っている。 センター職員により、必要に応じて、随時清掃している。 ②所有自動車の保守点検 リース契約により車検及び定期保守点検(6ヶ月ごと)を行っている。 ③備品管理 事務機器等の備品(105点)を保有している。 申込により福祉機器等を6件貸出したが、未返却や破損等はなかった。
施設修繕	下記の観点からの修繕実施状況 ・迅速な修繕の実施 ・指定管理者のノウハウを生かした修繕・整備	・迅速またはノウハウを生かす必要のある修繕等はなかった。
危機管理・法令遵守	①個人情報の保護 ②非常時の対応策 ③関係法令の遵守	①個人情報の保護 個人情報保護条例等の関連法令の周知を図り、個人情報の保護に努めている。ホームページの個人情報(写真等)は、本人等からの使用同意書を受理してから掲載している。 個人情報資料は、施錠できる書庫に保管している。各自が使用しているパソコンは、それぞれパスワードを設定しているため、本人以外は閲覧できない。 ②非常時の対応策 岐阜市民福祉活動センターで11月に開催される消火・避難訓練等(年1回)に参加を予定している。また、職員に避難マニュアルを配布して周知を図っている。 ③関係法令の遵守 地方自治法、障害者基本法等の施設運営に関連する法令・規則等について、職員に周知し遵守している。

4. 利用者評価

<p>利用者アンケートの実施状況</p>	<p>受付カウンター、相談室及び企画講座等においてアンケート(無記名)を随時行い、来所者・参加者等の満足度、要望等を把握している。 なお、ホームページの「お問い合わせフォーム」により、利用者の相談や問い合わせを受付している。</p>
<p>利用者アンケートの実施結果</p>	<p>来所者へのアンケート実施結果 ・性別:男性 8名 女性 3名 計 11名 ・年齢:20代 2名 30代 1名 40代 3名 50代 3名 60代 1名 80歳以上 1名 ・交通手段:車 8名 徒歩 3名 ・スタッフの対応: 満足11名 ・施設等の管理: 満足8名 やや満足1名 未記入2名 ・来所理由:相談8名 見学等1名 その他2名 ・結果、内容:満足9名 やや満足2名 <主なコメント> ・大変親切丁寧に説明を受け、概略わかりました。 ・事務所の案内を分かりやすくしていただきたいです。(正面入口付近)</p> <p>「絵手紙寺子屋」、「パソコン講習」、「暑中見舞いのはがき作り」、「生活便利グッズ工作教室(参加した小中学生の保護者)」受講者等へのアンケート実施結果 ・性別:男7名 女10名 計17名 ・年齢:10代1名 30代3名 40代4名 50代2名 60代1名 70代3名 80歳以上3名 ・交通手段:車12名 自転車5名 ・スタッフの対応: 満足17名 ・施設等の管理:満足12名 やや満足5名 ・来所理由:講座等17名 ・結果、内容:満足13名 やや満足3名 やや不満1名 <主なコメント> ・スタッフの対応がすばらしかった。 ・色々な自助具に触れ、少しでも障がい者の方の事を考えられて良かった。</p> <p>「生活便利グッズ工作教室(小・中学生)」参加者へのアンケート実施結果(計11名) ・学年:小学1年1名 小学2年2名 小学4年3名 小学5年2名 小学6年1名 中学1年1名 中学3年1名 ・きょうの工作は:すこし簡単3名 ふつう5名 すこし難しかった3名 ・作る時の説明は:とてもわかりやすかった7名 すこしわかりやすかった1名 ふつう3名 ・教えてくれた人は:とても良かった7名 少し良かった3名 ふつう1名 <主なコメント> ・いろいろな工夫がされて作られている。 ・今日作った物は、これからの生活にいかしていきたいです。</p> <p>世界自閉症啓発デー記念作品展&発達障がい者理解啓発イベント2018」の開催に伴う自助具展示来場者へのアンケート実施結果 ・結果、内容: とても良かった33名 あまり良くなかった1名</p>
<p>利用者からの要望・苦情と対処・改善</p>	<p>・ホームページの「お問い合わせフォーム」により要望・苦情等について24時間受付している。 ・苦情や問題に対応するため、「苦情対応マニュアル」を定めているが、特に苦情・問題はなかった。 ・利用者の意見・要望等の受付に際して、ピアカウンセリングの視点に立ち、当事者を尊重した対応に心がけた。</p>

5. 指定管理者の選定基準に基づく評価

区分	選定基準	評価項目	具体的な業務要求水準	評価		
				指定管理者	所管課	評価委員会
公平性 透明性	住民の平等利用が確保されること	平等利用を確保するための体制、モニタリングなど	・利用者等へのアンケートやホームページでの意見聴取。	A	A	A
		情報公開、広報の方策	・指定管理者が発行する機関誌やホームページの活用。	A	A	A
		区分評価			A	
効果性	事業計画書の内容が、対象施設の効用(設置目的)を最大限発揮するものであること	既存業務の改善、工夫又は新規の魅力的な提案の有無、内容	・新規の生活支援事業、既存事業の見直し。	A	B	B
		利用者ニーズ、苦情などの把握方法及び対応方策など	・医療機関、学校、地域包括支援センター等各関係機関からの情報収集、連携ルートの確立。	A	B	B
		利用者に対するサービス向上の方策(窓口対応、プロモーション、設備の整備など)	・貸出や展示物品の利用方法や効果の案内・説明方策の提案、講習会の開催。	A	A	A
		利用促進、利用者増の方策	・ピアカウンセリングや訪問相談等の回数。	A	A	A
		サービスの質を確保するための体制、モニタリングなど	・利用者へのアンケート実施、ホームページでの意見聴取。	A	B	B
		区分評価			B	
区分	選定基準	評価項目	具体的な業務要求水準	評価		
指定管理者	所管課	評価委員会				
効率性	事業計画書の内容が、管理経費の縮減が図られるものであること	収支計画の妥当性	・収支計画に沿った運営。	A	A	A
		管理経費縮減の具体的方策	・企画事業の製作費用削減、相見積りによる比較。	A	B	B
		スタッフ配置の妥当性(無理はないか)	・職員配置と勤務状況。	A	A	A
		区分評価			A	
安全性 安定性	事業計画書に沿った管理を安定して行う物的能力、人的能力を有していること	障がい者への相談支援に関する事業、業務などの実績	・関係機関や市内相談支援事業者等への情報提供、助言、指導。 ・相談業務の実績。	A	B	B
		組織及びスタッフ(採用予定者も含む)の経歴、保有する資格、ノウハウ、専門知識等	・管理責任者を配置。 ・相談支援専門員を配置。	A	A	A
		スタッフ(採用予定者も含む)の人材育成の方策	・相談支援の質の向上のための内部研修の実施。 ・外部研修及び講習への参加。	A	A	A
		区分評価			A	
貢献性	事業計画書の内容が、岐阜市あるいは施設がある特定の地域(以下「地元」という。)の振興、活性化などに貢献できるものであること	地元の法人その他の団体の育成(一部業務の再委託先)	・総合支援協議会、芸術祭、相談支援連絡協議会等における部会運営参画。	A	A	A
		地元での社会活動等への参加	・出前講座実施、理解啓発イベントの企画・参画、行政機関等(市以外)における会議への協力。	A	A	A
		区分評価			A	

6. 指定管理者の取組みに対する自己評価(良否、課題と解決策など)

今期の取組み
に対する評価

【努力した点】

①ホームページの活用

・ホームページにセンター概要、福祉機器等の紹介に加え、企画講座の活動報告、出張相談会及び機関紙などの最新情報を更新した。(39件更新)

また、障がい福祉団体等の主催する行事等について、有益な情報を選択しホームページに掲載し、情報提供に努めた。(8件)

・「お問い合わせフォーム」により利用者の各種相談・問い合わせに24時間受付している。「お問い合わせフォーム」から3件のメール相談等があった。

・平成30年度から障がい者就労支援事業所及び障害児通所支援事業所一覧について、事業者から情報提供を受けて、利用者の参考資料として活用できるよう、ホームページに掲載した。

・ホームページ(上半期)の訪問回数3,758回・ユーザー数3,081人・ページビュー数7,545ページとなり、前年度下半期に比べ3割程度増加している。

②新規の生活支援事業、既存事業の見直し

・障がい者等を対象した既存の企画講座として、パソコン講習を19回(10回コース受講者数3名)、絵手紙寺子屋を5回(参加者数延べ53名)、コーラスあんさんぶるを6回(参加者数延べ28名)、パソコンチャレンジを6回(参加者数延べ38名)実施した。

・ハートフルスクエア-Gで、絵手紙寺子屋とパソコンチャレンジの合同作品展覧会(7/12~7/24、絵手紙18点、写真7点)を行った。

・障がい者等を対象した新規の企画講座として、ワードの基礎を学び「暑中見舞いのはがき」を作るパソコン教室を4回(4回コース受講者数5名)実施した。

③関係機関との連携とネットワークの構築

・岐阜市障害者総合支援協議会に委員として参加するとともに、第1回専門部会「相談支援との連携について(医療関係)」と第2回専門部会「相談支援との連携について(介護保険関係)」に関して企画・運営担当事業所として参画し、連携のあり方について情報交換及び協議を行った。

・岐阜県相談支援事業連絡協議会岐阜ブロックにおいて、実行委員としてコース別研修等の企画運営に当たった。

・関特別支援学校高等部1年生2名が、それぞれの保護者と担任の先生とともに当センターに来所し、卒業後の進路について就労支援事業所等に関する情報提供と助言を行った。

・利用者や関係者に対し情報提供を行うことを目的に、障がい者支援事業所等(「ここぱーく」「アミティ寺田」)を訪問・見学した。

④福祉機器等の貸出や利用方法・効果の説明

・福祉機器等はセンター内に展示して、試用するため1か月を限度として貸出している。(6件)

その際に障がい程度に応じた機器等の選定や使用方法についてアドバイスをしている。

また、ホームページに福祉機器41点、自助具61点をアップして、それぞれの機能等を紹介している。

⑤ピアカウンセリングや訪問相談

・ピアカウンセラーを配置するとともに全ての職員がピアカウンセラーの視点に立ち、当事者を尊重した対応に努めている。

・在宅福祉サービス等の情報を提供するため、障がい者等の身近にある施設(第1回:北東部コミュニティセンター、第2回:日光コミュニティセンター)を利用して出張相談会を2回実施した。相談とは別に、日常生活に便利な自助具を展示した。

⑥相談業務の実績

新たに相談支援を利用した障がい者等は57人であった。新規相談者は、H29年度下半期34人、H29年度上半期54人であり、微増傾向にある。ホームページの充実、事業チラシの配布先の拡充などにより、センター事業のPRに努めている。

⑦出前講座実施、行政機関等への協力

・ぎふメディアコスモスにて「世界自閉症啓発デー記念作品展 & 発達障がい者理解啓発イベント2018」の開催に伴い、自助具を展示した。来客者に自助具の使用方法を説明して理解を深めてもらった。

・小・中学生を対象に、障がい者等の生活上のバリアなどの理解を深めるため「生活便利グッズ工作教室」を企画し、1回実施した。(小学生9名・中学生2名、同伴者9名参加)

・岐阜市恵光学園職員(18名)を対象に、「障害児の保護者との接遇」について研修(グループワーク)の講師を務めた。

・岐阜市生活福祉一課・二課職員を対象に、「障害の理解・啓発」について午前(48名参加)、午後(33名参加)の2回講話を行った。

・岐阜市図書館職員(85名参加)を対象に、「障がい種別と特性」について講話を行った。

・岐阜市が主催する「第25回岐阜市オンリーワンわたしたちの芸術祭」に、実行委員として広報部会に所属して企画・運営に参画した。(計3回)

<p>今期の取組みに対する評価</p>	<p>【反省点】 ・チラシの配布先(第1回:50箇所 200枚、第2回60箇所 317枚)を拡げて「出張相談会」を2回実施したが、来場者・相談者の増加につながらなかった。身近な場所で多くの方が相談支援を受けられるよう、「出張相談会」の実施及び周知方法等を見直していきたい。</p> <p>【自己評価】 ・相談支援業務について、行政機関または関係機関が主催する障がい者等の支援に関する研修・講座(障がい児者支援を考える公開連続講座・岐阜県発達障害者支援センターのぞみ 支援者向け研修など)へ積極的に参加して、相談支援業務の充実・強化を図ってきた。</p>
<p>前回までの意見を踏まえた取組み状況</p>	<p>【取組み状況(検討結果、取組中・取組済みのもの等)】 センターの事業の周知と新規相談者の増加を図るため、次の取組みを行った。 ・ホームページに事業内容、企画事業の活動報告、岐阜市障がい者就労支援事業所等の一覧や関連団体の開催事業などの最新情報を提供を行った。 ・企画講座や出張相談会の開催について、行政機関・関係機関へのパンフレットの配布先を拡充し活動内容の周知に努めた。 ・日常生活に便利な自助具を作る「生活便利グッズ工作教室(小中学生)」を開催したり、関連団体の主催するイベントに自助具を展示するなど情報提供に努めた。 ・講師を派遣した研修会等では、チラシ・パンフレットを活用するなどセンター事業の紹介を行った。</p>
<p>今後の取組み</p>	<p>・出張相談会を今後継続して実施するにあたり、身近な場所で気軽に相談が受けられるよう会場の選定やPR方法などを検討していく。 ・意思伝達装置について、ホームページを含むPR方法を検討して貸出の拡充を進めていく。 ・市民の関心が高い自助具展示のイベントを計画的に実施し、障がいの理解・啓発を図っていく。</p>

7. 所管課の意見

過去の指定管理者評価委員会において、委員より「新規利用者の獲得に向けた方策を検討してほしい。」との意見や所管課として「新規相談者の獲得に向けた方策の見直しや検討及びその計画的な実施を図られたい。」と意見してきた。ホームページでの情報発信や出張相談会の開催など新規利用者の獲得に向けた方策がとられたものの、新規利用者(特に相談者)は横ばい状況である。また、障害者生活支援センターが実施している講座では継続参加者が大半を占め、新規利用者が少ない状況である。

新規利用者の獲得に向けた方策を再度見直すと共に、障害者生活支援センターの役割の一つである社会生活力を高めるための支援(家族関係、人間関係、健康管理、家事・家計、生活情報等の助言)としての取り組みが十分にはなされていない一方で、関連する自主講座の開催に時間と労力が費やされているように見受けられる。障がい者施策や障がいを取り巻く社会環境の変化を踏まえて多くの障がい者やその家族のニーズを把握し、ゼロベースでの見直しを図られたい。

8. 指定管理者評価委員会の意見

事業計画どおり適正に管理運営されている。